



คู่มือการบริการประชาชน
งานศูนย์บริการสาธารณสุข
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ
อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ เป็นหน่วยงานหนึ่งของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิครอบคลุม ๔ มิติ ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ตามกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง เสริมสร้างความรู้ ความตระหนักของประชาชน เพื่อนำไปสู่การมีพฤติกรรมสุขภาพทั้งด้านกายใจ อารมณ์ และสังคมที่เหมาะสม โดยเสริมพลังสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลสุขภาพตนเอง ด้านการป้องกันควบคุมโรค โดยเฉพาะโรคติดต่อได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ ด้านการรักษาพยาบาลในระดับปฐมภูมิที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ประชาชน สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ทั่วถึง รวมทั้งพัฒนาระบบการส่งต่อกับเครือข่ายบริการสุขภาพ และด้านการฟื้นฟูสุขภาพ มีบริการเยี่ยมผู้ป่วย โดยทีมพยาบาล อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

กระบวนการ	ขอบเขต
๑.บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข (ในศูนย์บริการสาธารณสุข)	งานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิในศูนย์บริการสาธารณสุข -บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป -ให้ภูมิคุ้มกันในเด็กและผู้ใหญ่ -บริการวางแผนครอบครัว -ทำแผล-ฉีดยา -นวดแผนไทย -ทันตกรรม
๒. บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข (นอกศูนย์บริการสาธารณสุข)	งานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมินอกศูนย์บริการสาธารณสุขประกอบด้วย -งานส่งเสริมสุขภาพ -งานควบคุมโรคติดต่อและไม่ติดต่อ -งานอนามัยโรงเรียน -งานคุ้มครองผู้บริโภค -งานอนามัยโรงเรียน -งานสาธารณสุขมูลฐาน -งานเยี่ยมบ้าน เยี่ยมทุกกลุ่มวัย -งานLTC -งานฟื้นฟู
๓. บริการด้านประกันสุขภาพ	ให้บริการด้านประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประกอบด้วย -ตรวจสอบสิทธิประชาชน/ประวัติการลงทะเบียน -ลงทะเบียนขอมีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า -แก้ไขสิทธิด้านการรักษาพยาบาลของประชาชน (ย้ายสิทธิ ย้ายสถานพยาบาล)

มาตรฐานตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ

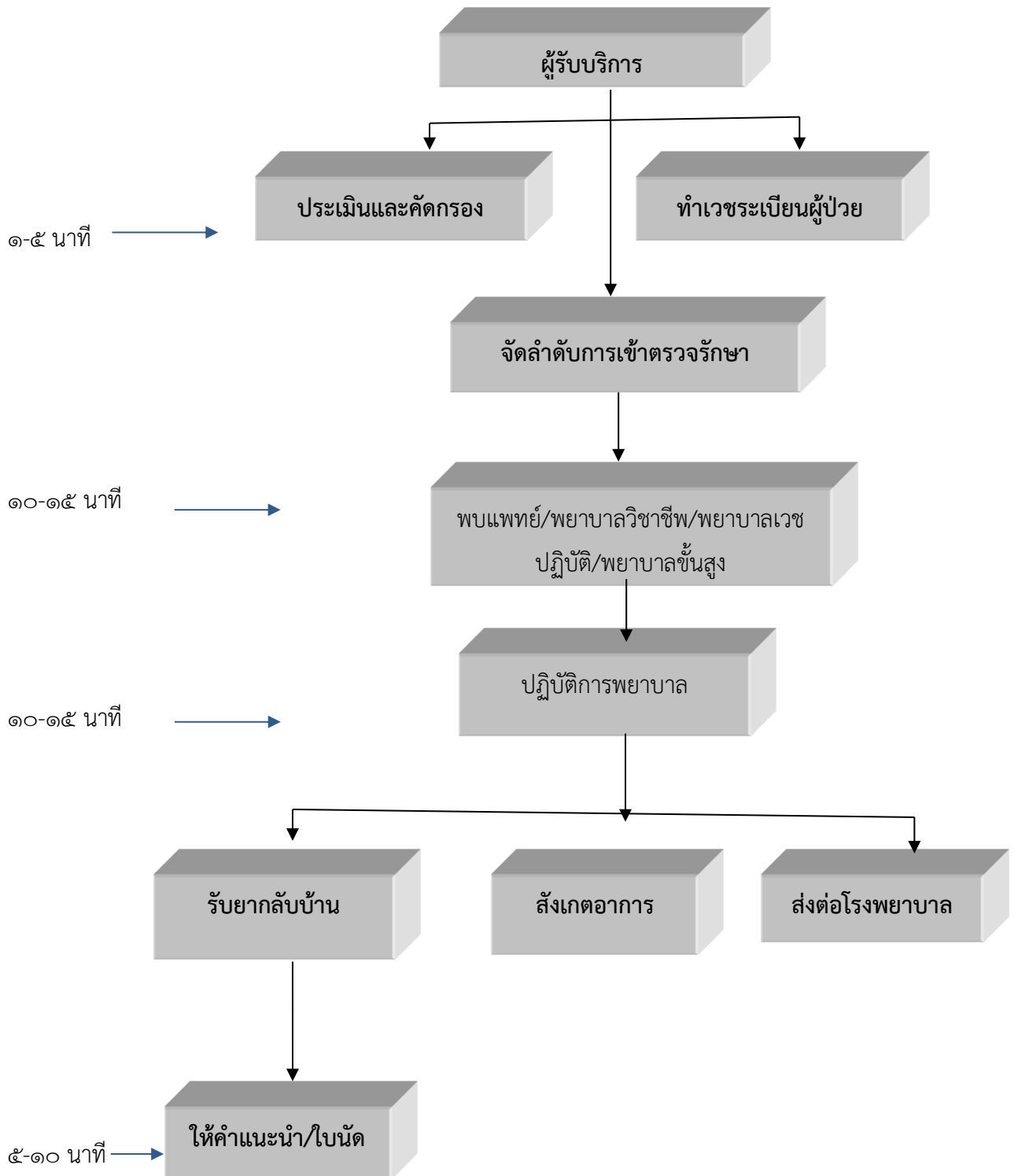
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน ซึ่งต้องกำกับแนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถประสบการณ์และความชำนาญงานในด้านพยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยากมาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์โดยใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และความชำนาญงานสูงมากในด้านพยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ซับซ้อนและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

กระบวนการ	ขอบเขต
<p>๑. ด้านการปฏิบัติการ</p>	<p>(๑) ปฏิบัติการพยาบาลที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยุ่่งยากซับซ้อน หรือภาวะวิกฤตตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ปลอดภัยจากภาวะคุกคาม ได้รับการดูแลที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย</p> <p>(๒) คัดกรอง ประเมินวินิจฉัยปัญหาภาวะเสี่ยง คาดการณ์ และวางแผนช่วยเหลือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลทั่วไป หรือการให้ความช่วยเหลือทางนิติวิทยาศาสตร์</p> <p>(๓) ศึกษา วิจัย พัฒนาระบบหรือรูปแบบบริการพยาบาล เฉพาะทางที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและมีการค้นคว้าอ้างอิง หรือใช้ข้อมูลจากภายนอก ภายใต้การบริหารจัดการ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อกำหนดแนวทาง พัฒนา มาตรฐานงานทางการพยาบาล ประยุกต์ให้สอดคล้องกับ สภาพการปฏิบัติงาน</p> <p>(๔) ประเมินผลการดำเนินงาน การส่งเสริม ป้องกัน ดูแล รักษา ฟื้นฟูสุขภาพประชาชนหรือการบริการอื่นๆ ทางด้านสุขภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการ ปฏิบัติงานและสุขภาพที่ดีของประชาชน</p>
<p>๒. ด้านการวางแผนวางแผนหรือร่วมดำเนินการ วางแผนงาน โครงการของหน่วยงานระดับสำนักหรือ กองมอบหมายงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานและ ติดตามประเมินผล เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและ ผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด</p>	<p>(๑) วางแผนวางแผนหรือร่วมดำเนินการวางแผนงาน โครงการของหน่วยงานระดับกองหรือกองมอบหมายงาน</p> <p>(๒) ดำเนินงานตามแผนที่วางไว้</p> <p>(๓) แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผล เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด</p>
<p>๓. ด้านการประสานงาน</p>	<p>(๑) ประสานการทำงานร่วมกันในทีมงานโดยมีบทบาทในการชี้แนะจูงใจ ทีมงานหรือหน่วยงานอื่นในระดับกอง เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด</p> <p>(๒) ชี้แจงให้ข้อคิดเห็นในที่ประชุมคณะกรรมการหรือ คณะทำงานต่างๆเพื่อเป็นให้เกิดประโยชน์และความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน</p>

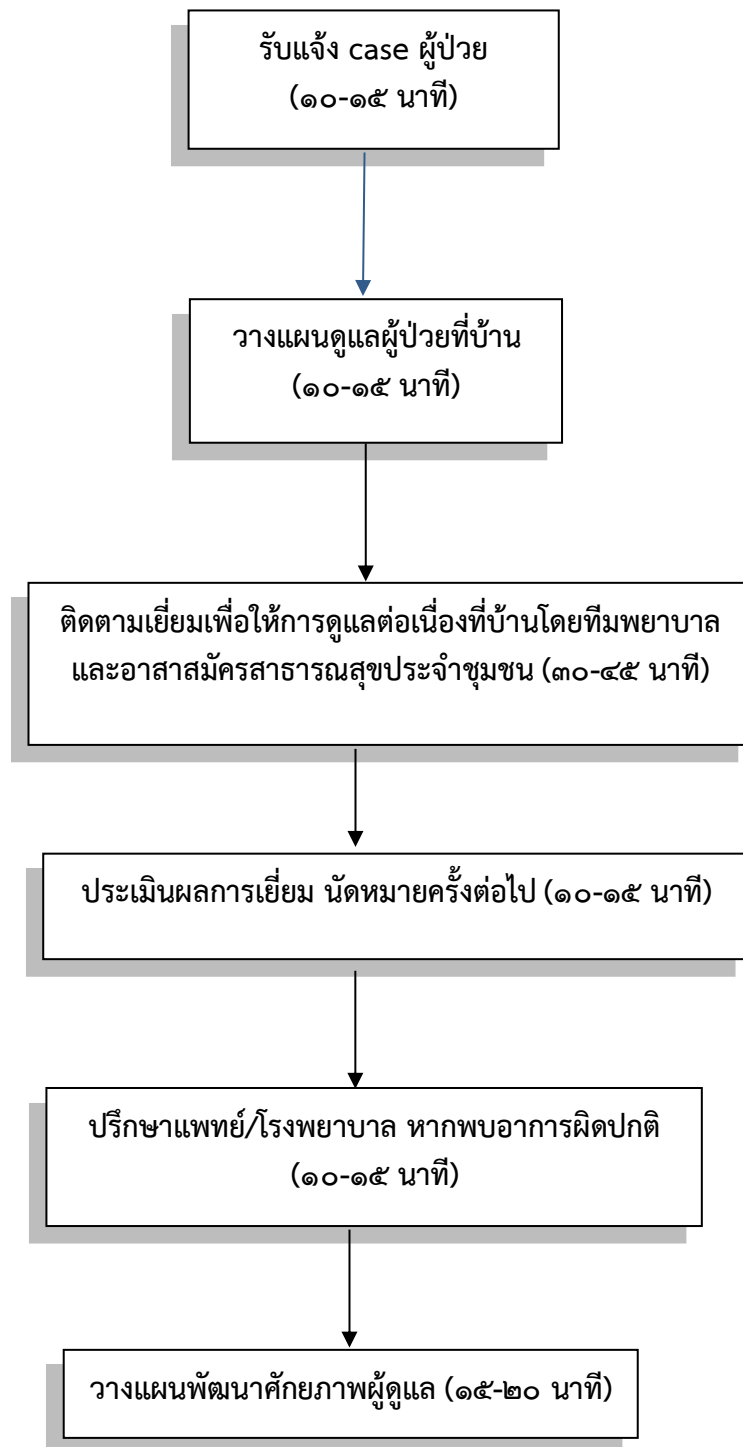
กระบวนการ	ขอบเขต
๔. ด้านการบริการ	<p>(๑) ให้คำปรึกษาอำนวยความสะดวก ถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและดูแลตนเองได้</p> <p>(๒) กำหนดแนวทาง รูปแบบ วิธีการเผยแพร่ ประยุกต์เทคโนโลยีระดับสากลเพื่อให้สอดคล้องสนับสนุนภารกิจขององค์กร</p> <p>(๓) จัดทำฐานข้อมูลระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาองค์กร</p>

แผนผัง

๑. บริการตรวจโรคทั่วไป ทันตกรรม นวดแผนไทย บริการวางแผนครอบครัว ทำแผล-ฉีดยา รับภูมิคุ้มกัน



๒. การติดตามเยี่ยมเพื่อให้การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน



คำจำกัดความ

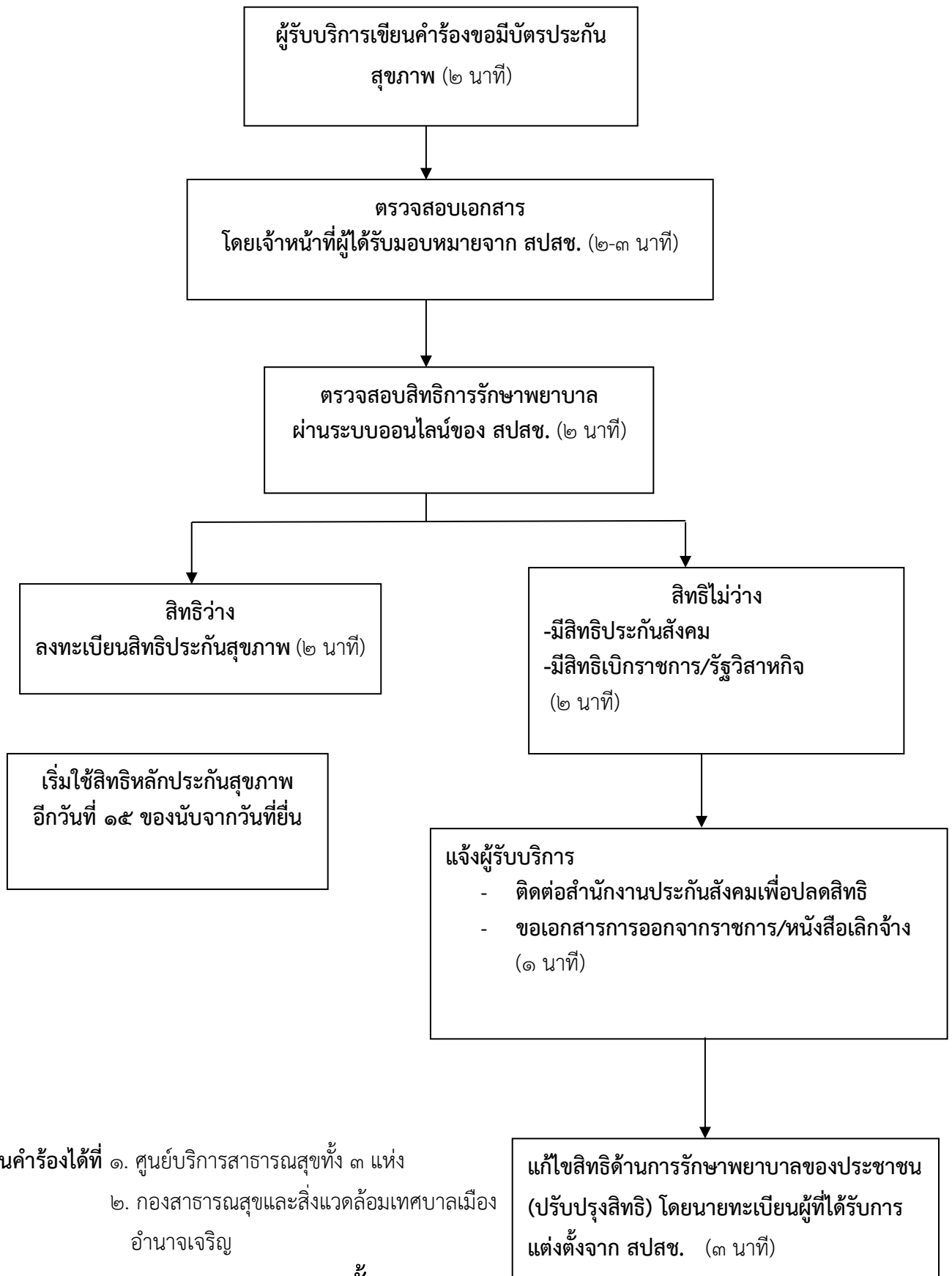
๑. CPG(Clinical practice guideline)หมายถึง แนวทางเวชปฏิบัติที่ใช้เป็นคู่มือในการดูแลรักษาผู้ป่วย

๒. โรคติดต่อ หมายถึง โรคที่สามารถถ่ายทอดหรือติดต่อจากสิ่งมีชีวิตหนึ่งไปยังอีกชีวิตหนึ่งได้ โดยไม่จำกัดว่าสิ่งมีชีวิตนั้นจะเป็นมนุษย์หรือไม่ก็ตาม

๓. Home health Care หมายถึง การติดตามเยี่ยมเพื่อให้การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน ให้แก่ผู้ป่วยและครอบครัวที่มีปัญหาสุขภาพที่บ้าน ซึ่งผู้ป่วยที่ต้องไปดูแลต่อเนื่องที่บ้านมาจากการส่งต่อของโรงพยาบาล จากการสำรวจ ข้อมูลสุขภาพครอบครัวในชุมชน และการเยี่ยมบ้าน เพื่อให้บริการรักษาเบื้องต้น ให้การพยาบาลที่บ้าน การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การเฝ้าระวังติดตามภาวะแทรกซ้อน/ความพิการ การฟื้นฟูสภาพ การดูแลภาวะเจ็บป่วยในระยะสุดท้าย การติดตามการใช้ยา การส่งเคราะห์ทางสาธารณสุข การจัดส่งสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การช่วยเหลือสนับสนุนให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมในการวางแผนการดูแลสุขภาพตามความต้องการ จนสามารถดูแลตนเอง (Self-care) ได้ตามศักยภาพ

๔. ความคลาดเคลื่อนทางยา (Medication error) หมายถึง เหตุการณ์ใดๆ ที่สามารถป้องกันได้ ที่อาจเป็นสาเหตุหรือนำไปสู่การใช้ยาที่ไม่เหมาะสม หรือเป็นอันตรายแก่ผู้ป่วยไม่ได้รับยาที่ควรได้รับ

๓. บริการด้านหลักประกันสุขภาพ



ยื่นคำร้องได้ที่ ๑. ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขทั้ง ๓ แห่ง
๒. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลเมือง
อำนาจเจริญ

ขั้นตอนกระบวนการ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง	
๑	<pre> graph TD START[START] --> A[] A --> B[เวชระเบียน] B --> C[] style A fill:none,stroke:none style C fill:none,stroke:none </pre>	๑-๕ นาที	<ul style="list-style-type: none"> - แจกบัตรคิว - คัดกรองโรคติดต่อ - ตรวจสอบข้อมูล ยืนยันตัวตน เช่น บัตรประจำตัวประชาชน - ค้นแฟ้มประวัติ - ออกบัตรตรวจโรค/ใบสั่งยา - ชักประวัติและวัดสัญญาณชีพ - คัดแยกผู้ป่วยเป็น ๓ คือปกติ แรงดันสูง ฉุนเฉียว 	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดช่องทางด่วนพิเศษ เช่น ๗๐ ปีขึ้นไป และผู้พิการ - คัดกรองโรคติดต่อ - ออกบัตรตรวจโรค/ใบสั่งยาถูกคน - ชักประวัติ วัดสัญญาณชีพ - ประเมินสัญญาณชีพ - ผู้ป่วยส่งพบพยาบาลวิชาชีพ/พยาบาลเวชปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - สถิติการคัดกรองผู้ป่วย - แบบรายงานอุบัติการณ์ - สถิติเก็บบัตรตรวจโรค/ใบสั่งยา - ตรวจสอบความครบถ้วนของเวชระเบียน 	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสาธารณสุข	บุคลากรทางการแพทย์	มาตรฐานการพยาบาลและการป้องกันการติดเชื้อในศูนย์บริการสาธารณสุข
๒	<pre> graph TD A[ห้องตรวจ] --> B[] style B fill:none,stroke:none </pre>	๑๐-๒๐ นาที	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจรักษาโรคทั่วไป - วางแผนครอบครัว 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการเฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนในผู้ป่วยที่พบบ่อย - หญิงตั้งครรภ์ สตรีที่รับบริการได้รับบริการตามมาตรฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความครบถ้วนของการบันทึกเวชระเบียน - มี Clinical practice guideline ประจำศูนย์ฯ 	พยาบาลวิชาชีพ/พยาบาลเวชปฏิบัติประจำศูนย์ฯ	Clinical practice guideline	
๓	<pre> graph TD A[ห้องปฏิบัติการพยาบาล] --> B[] style B fill:none,stroke:none </pre>	๑๐-๑๕ นาที	<ul style="list-style-type: none"> - ทำแผล ฉีดยา เจาะเลือด ให้การพยาบาล 	<ul style="list-style-type: none"> - ทำหัตถการ บริหารยา ถูกคน ถูกต้องตรงตามคำสั่งพยาบาล - ผู้ป่วยไม่ติดเชื้อจากการรับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข - บุคลากรไม่ติดเชื้อจากการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานอุบัติการณ์ - รายงาน เฝ้าระวังการติดเชื้อในผู้ป่วยและบุคลากร 	พยาบาลวิชาชีพ	มาตรฐานการพยาบาลและการป้องกันการติดเชื้อ	
๔	<pre> graph TD A[รับยา] --> B[END] </pre>	๕-๑๐ นาที	<ul style="list-style-type: none"> - จ่ายยาและให้คำแนะนำ 	<ul style="list-style-type: none"> - จ่ายยาถูกคน จ่ายยาถูกต้อง มีคุณภาพ ถูกขนาด ถูกเวลา ถูกช่องทางบริหารยาและถูกเทคนิค - จ่ายยาพร้อมให้คำแนะนำการใช้ยาอย่างถูกต้อง - มีเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพเพียงพอ พร้อมใช้ 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานเฝ้าระวังความคลาดเคลื่อนของยา - รายงานอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา - รายงานการบริหารคลังยา 	/พยาบาลเวชปฏิบัติ/พยาบาลชั้นสูง	การใช้ยาอย่างสมเหตุสมผลใน primary care	

ข้อกำหนดและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

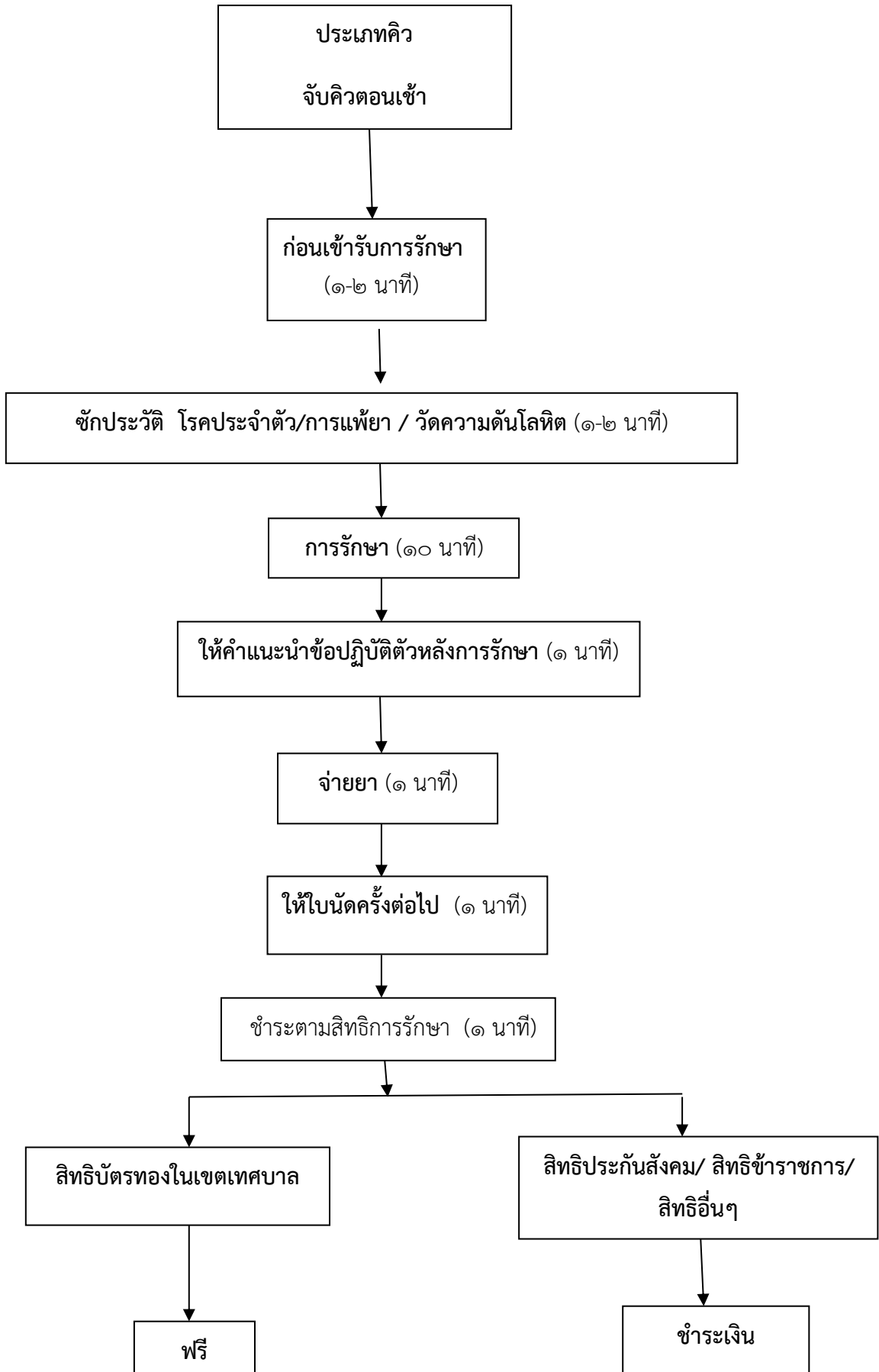
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
๑.พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐	-ประชาชนได้รับการสุขภาพที่ปลอดภัย	-การให้บริการบรรลุผลลัพธ์ทางสุขภาพที่ชัดเจน
๒. พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕	-ประชาชนพึงพอใจบริการสุขภาพ	-ภาวะแทรกซ้อนจากโรคเรื้อรังลดลง
๓.คำประกาศสิทธิผู้ป่วย		-ผู้มารับบริการมีความรู้และสามารถดูแลตนเองได้
๔.พระราชบัญญัติยา พ.ศ. ๒๕๑๐ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม	-ประชาชนแต่ละวัยได้รับการสร้างเสริมสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ	-ลดอัตราการเกิดโรคติดต่อให้ต่ำลง
๕.พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๓๓	- สามารถควบคุมการระบาดของโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ในระบอบที่ไม่มีปัญหาสาธารณสุขในภาพรวม
๖. พระราชบัญญัติวิชาชีพพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. ๒๕๒๘	-การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ	-ผู้ป่วย/ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ได้รับการติดตามเยี่ยมที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ
๗.กฎหมายวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์	- ชุมชนสามารถวิเคราะห์ปัญหาทางด้านสาธารณสุขด้วยตนเอง	-ประชาชนที่มารับบริการไม่เกิดการแทรกซ้อนจากการใช้ยา แพ้ยา
๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพการพยาบาล	-ผู้ป่วย/ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ได้รับการติดตามเยี่ยมที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ	
๙.กฎหมายแพ่งและพาณิชย์กับการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์	ประชาชนได้รับยาอย่างถูกต้อง สมเหตุ สมผล ปลอดภัยและเหมาะสม	
๑๐. จรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล		
๑๑. ประกาศกระทรวงที่เกี่ยวข้อง		

ช่องทางการให้บริการ ขอร้องเรียนหรือขอแนะนำ

- ศูนย์บริการสาธารณสุขแห่งที่ ๑ เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ
- ศูนย์บริการสาธารณสุขแห่งที่ ๒ ชุมชนโคกจ๊กจั่น
- ศูนย์บริการสาธารณสุขแห่งที่ ๓ ชุมชนโนนจาน

ขั้นตอนการให้บริการทันตกรรม

เปิดบริการในวันอังคาร ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๒.๐๐ น.



ขั้นตอนการให้บริการนวดแผนไทย

เปิดให้บริการ ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

